

## **ABSTRAK**

### *Analisa Evaluasi Tingkat Kepuasan Dan Kebutuhan Pemakai Terhadap Program Pengolah Data Akuntansi Buatan SonSoft*

*Anderes Gui*

*2202971001*

*Untuk meningkatkan daya saing antar perusahaan dalam era globalisasi maka perusahaan perlu meninjau kembali kepuasan pemakai terhadap jasa yang telah diberikan, sehingga dapat menghasilkan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemakai. Tujuan penulisan tesis adalah 1) untuk mengetahui tingkat kemampuan program pengolah data akuntansi; 2) untuk mengetahui tingkat kepuasan pemakai terhadap program pengolah data akuntansi; 3) untuk mengidentifikasikan program pengolah data akuntansi yang diharapkan oleh pemakai. Metodologi penelitian meliputi studi pustaka dan penelitian lapangan. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan statistik uji untuk menguji hipotesis. Dari hasil penelitian, ternyata secara keseluruhan pemakai tidak puas terhadap program pengolah data akuntansi. Penyebab utama ketidakpuasan yaitu 1) perubahan yang mudah dilakukan; 2) memenuhi semua kebutuhan pemakai; 3) sesuai spesifikasi dan 4) tidak ada downtime.*

*Kata Kunci*

*Kepuasan Pemakai, Kebutuhan Pemakai, Program Pengolah Data.*

# DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN DEWAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1      PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	2
1.4 Ruang Lingkup	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB 2      LANDASAN TEORI	5
2.1 Pelayanan	5
2.1.1 Jasa	5
2.1.2 Kualitas Pelayanan	5
2.2 Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pemakai	8
2.2.1 Pengertian Kepuasan	8
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pemakai	9
2.3 Tinjauan Umum Tentang Kebutuhan	11
2.3.1 Pengertian Kebutuhan	11
2.3.2 Kebutuhan Pemakai Terhadap Suatu Program Pengolah Data Akuntansi	11
2.4 Pengolah Data Akuntansi	12

	2.4.1 Akuntansi	12
	2.4.2 Sistem Informasi Akuntansi	13
	2.4.3 Keuntungan Komputerisasi Akuntansi	13
	2.5 Analisis Kepentingan-Kinerja	14
	2.6 Teknik Pengambilan Sampel	15
	2.7 Uji Kualitas Data	16
	2.8 Uji Hipotesis	18
	2.9 Skala Pengukuran	21
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	23
	3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
	3.2 Populasi dan Sampel	23
	3.3 Metode Pengumpulan Data	26
	3.4 Variabel Penelitian	26
	3.5 Metode Analisis	30
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	31
	4.1 Hasil Kuesioner	31
	4.2 Analisa Data	32
	4.2.1 Analisis Kepentingan – Kinerja	32
	4.2.2 Analisi Hipotesis	34
	4.2.2.1 Hipotesis Utama	39
	4.2.2.2 Hipotesis Rinci	40
	4.3 Analisis dan Solusi Permasalahan	43
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	49
	5.1 Kesimpulan	49
	5.2 Saran	50
	DAFTAR ACUAN	51
	DAFTAR PUSTAKA	52
	RIWAYAT HIDUP	54
	LAMPIRAN	L1-L13

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Alat-alat untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan	9
Tabel 3.1 Daftar Populasi	23
Tabel 3.2 Daftar Sampel	25
Tabel 3.3 Tabel Skala Pengukuran Kuesioner	28
Tabel 4.1 Daftar Sampel yang valid	31
Tabel 4.2 Tabel rata-rata hasil kuesioner per aspek	32
Tabel 4.3 Tabel t hitung untuk setiap aspek pada faktor kepentingan	35
Tabel 4.4 Tabel t hitung untuk rata-rata aspek pada faktor kepentingan	36
Tabel 4.5 Tabel t hitung untuk setiap aspek pada faktor kinerja	37
Tabel 4.6 Tabel t hitung untuk rata-rata aspek pada faktor kinerja	38
Tabel 4.7 Ringkasan dari hasil gap analisis beserta statistik uji	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa	7
Gambar 2.2 Hubungan Hirarki Insiden Kritis, Kepuasan, Kebutuhan Pelanggan	12
Gambar 2.3 Analisis Kepentingan-Kinerja	15
Gambar 2.4 Proses Pengujian Hipotesis	20
Gambar 4.1 Hasil Analisis Kepentingan-Kinerja	33



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-1 Kuesioner Penelitian	L1
Lampiran-2 Data Hasil Kuesioner dan Rata-ratanya	L5
Lampiran-3 Rata-rata Hasil Kuesioner untuk Faktor Kepentingan dan Kinerja	L6
Lampiran-4 Hasil Analisis Reliability Atas Faktor Kepentingan dari SPSS	L7
Lampiran-5 Hasil Analisis Reliability Atas Faktor Kinerja dari SPSS	L8
Lampiran-6 Hasil Runs Test dari SPSS	L9
Lampiran-7 Hasil Paired Sample T Test secara keseluruhan dari SPSS	L10
Lampiran-8 Hasil Paired Sample T Test setiap butir dari SPSS	L11
Lampiran-9 Kumpulan Saran Dan Harapan Dari Pemakai	L13

